



Carta del Servizio Veterinario Igiene degli Alimenti di Origine Animale

DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE

Revisione 05 del 14.05.2025

1.0 PREMESSA

La presente Carta dei servizi vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte della direzione dell'unità operativa complessa (nel prosieguo U.O.) del Servizio Veterinario Igiene degli alimenti di origine animale.

La "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte dell'U.O. a rispettare prefissati standard di qualità.

La carta che è stata delineata dall'U.O. ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto:

- 1) Per gli aspetti legati al tempo, si sono individuati elementi relativi alla "tempestività" (i tempi di attesa delle prestazioni richieste) e alla "regolarità" (i giorni e le fasce orarie di accesso ai servizi ed uffici) delle prestazioni.
- 2) Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, si sono individuati elementi relativi alla "comodità" (possibilità di informazione telefonica) e alla "facilità" degli adempimenti.
- 3) La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario inviato annualmente. Per il momento, vengono raccolti gli elementi informativi sul grado di soddisfazione derivato dalla prestazione e per gli aspetti legati alle relazioni sociali ed umane.
- 4) Relativamente alla "personalizzazione" si sono definiti come fattori qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra veterinario e operatore (OSA).

1.1 PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITÀ (MISSION E VISION)

Nell'erogazione delle prestazioni agli utenti, l'U.O. si impegna all'osservanza dei seguenti principi (si veda anche l'Atto aziendale della ASL di Pescara e la carta dei servizi):

Eguaglianza

parità di opportunità per tutti gli utenti nell'accesso ai servizi

Imparzialità

parità di trattamento rispetto a uguali esigenze da parte degli utenti;

Continuità

stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi dell'U.O.;

Efficienza ed efficacia

garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dall'U.O. per ottenerli.

Diritto all'informazione

rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico relativamente all'informazione all'utente, sui possibili rischi e sui risultati, mantenendone adeguata documentazione.

Rispetto della persona

il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettono in alcun modo il rispetto degli utenti o che siano lesivi della loro dignità.

Personalizzazione

tutti i processi sono organizzati in modo da assicurare la continuità del rapporto tra utente e personale veterinario, tecnico e amministrativo.

Cortesìa, integrità, onestà

il rapporto con l'utente è condizionato anche dal clima di serietà e fiducia. A ciascun operatore l'U.O. oltre alla competenza professionale specifica, richiede quelle doti di cortesia, integrità e onestà che sono il fondamento per raggiungere l'obiettivo sopraindicato.

Osservazioni e reclami

ogni utente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami al responsabile di ciascuna prestazione, o direttamente all'Amministrazione della U.O., ed a ricevere una risposta scritta entro 15 giorni dal ricevimento degli stessi (si veda a tale proposito il regolamento dell'URP della ASL di Pescara).

1.2 DIRITTO ALLA PRIVACY

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sull'operatore e nell'effettuare le prestazioni nel rispetto della sua personalità.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sulle prestazioni effettuate e sugli esiti delle stesse, verranno date solo all'utente, ai manager autorizzati o ad altre persone solo previo consenso scritto dell'interessato (l'U.O. applica le prescrizioni del D.Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali")

2.0 DATI GENERALI

Struttura appartenente al Dipartimento Prevenzione della ASL di Pescara (www.ausl.pe.it Azienda - Dipartimento di prevenzione – Servizio Igiene degli Alimenti di Origine Animale).

Direttore FF del Servizio dott. Leonardo Marchegiani (085 4253528) leonardo.marchegiani@asl.pe.it

Recapiti:

- **Ufficio:** Pec: veterinarioigienealimenti.aslpe@pec.it.
- **Personale:**

Veterinari	
Creto Angelo	angelo.creto@asl.pe.it
Di Meo Paola	paola.dimeo@asl.pe.it
D'Amato Serena	serena.damato@asl.pe.it
Cofelice Maria Grazia	mariagrazia.cofelice@asl.pe.it
Francesca Lombardo	francesca.Lombardo@asl.pe.it
Maurizio Ferri	maurizio.ferri@asl.pe.it
Monica Castagna	monica.castagna@asl.pe.it
Veterinari contratto a tempo determinato	
Francesca De Laurentis	francesca.delaurentis@asl.pe.it
Edoardo Del Bianco	edoardo.delbianco@asl.pe.it
Veterinario Specialista Ambulatoriale	
Iginio Piscione	iginio.piscione@asl.pe.it
Tecnici della prevenzione-TPL	
Colangelo Bianca Rosa	biancarosa.colangelo@asl.pe.it
Mauri Franco	franco.mauri@asl.pe.it
Di Giacomo Donato	donato.digiaco@asl.pe.it
Graziosi Giuseppe	giuseppe.graziosi@asl.pe.it
Monaco Giacomo	giacomo.monaco@asl.pe.it
Della Croce Linda	linda.dellacroce@asl.pe.it

L'attività è garantita in modo continuativo, 24 ore inclusi i festivi, grazie al Servizio di Pronta Disponibilità che prevede la presenza di n. 1 Medico Veterinario in turni di reperibilità esclusivamente per attività di Sanità Pubblica Veterinaria. Il servizio di Pronta disponibilità nei giorni feriali (dalle 18.00 alle 6.00) festivi (dalle 6.00 del festivo alle 6.00 del feriale successivo).

L'accesso al Servizio di Pronta Disponibilità (ore notturne e festive) è possibile telefonando al Centralino della Sede Centrale di via Paolini, 47 a Pescara, dell'ASL PE (085 4251).

Oltre alla SEDE CENTRALE di PESCARA (085 4253527-57-58) al fine di garantire un servizio più capillare, sono presenti altre Sezioni sul Territorio:

- ◇ **Scafa:** Tel. 085 9898853 fax 085 9898850
- ◇ **Penne:** Tel. 085 8276540 fax 085 8276541

Tuttavia, per informazioni e prenotazioni è sempre preferibile fare riferimento alla Sede Centrale di via Paolini, 47 a Pescara.

3.0 PRESTAZIONI

Il Servizio Veterinario dell'Igiene degli Alimenti di Origine Animale (I.A.O.A.):

- Effettua le operazioni di Ispezione e Vigilanza degli alimenti di origine animale (A.O.A.) all'interno delle seguenti strutture:
 - a. Stabilimenti riconosciuti (Reg. CE 853/04) - impianti di macellazione, laboratori di sezionamento, laboratori di produzione prodotti a base di carne, laboratori di produzione preparati a base di carne, depositi carni; Centri di spedizione Molluschi Eduli Lamellibranchi, Stabilimenti a terra prodotti ittici; Stabilimenti di produzione latte e derivati;
 - b. Esercizi registrati secondo la normativa (Reg. CE 852/04) – per la vendita al dettaglio di A.O.A.;
 - c. Caseifici registrati.

Inoltre:

- Istruisce le pratiche per il riconoscimento degli stabilimenti secondo la normativa comunitaria;
- Istruisce le pratiche e provvede alla registrazione degli esercizi di vendita al dettaglio e/o laboratori annessi;
- Istruisce le pratiche per la registrazione degli automezzi adibiti al trasporto degli A.O.A.
- Istruisce le pratiche per la registrazione degli automezzi adibiti alla vendita di A.O.A. (auto-negozi);
- Effettua la classificazione degli stabilimenti di produzione trasformazione e vendita di A.O.A. in base al rischio.
- Rilascia nulla osta alla macellazione di animali per consumo familiare in strutture autorizzate ed a domicilio (su richiesta dei titolari),
- Controlla carni e prodotti di origine animale (import, export) con gli Stati membri o Paesi Terzi mediante il sistema TRACES (*TRAdE Control and Expert System*) e SINTESI.
- Effettua prelievi di campioni di A.O.A. da sottoporre ad accertamenti di laboratorio in caso di sospetto (allerta alimentare o sospetto di episodio di tossinfezione alimentare), per la verifica dell'igienicità dei processi produttivi, per l'attuazione dei programmi di monitoraggio e sorveglianza (esecuzione dei piani Comunitari, Nazionali, Regionali, Aziendali), per le verifiche microbiologiche e tossicologiche degli alimenti.
- Esegue la valutazione dei piani di autocontrollo aziendali.
- Controlla la gestione dei sottoprodotti di origine animale.
- Collabora per l'organizzazione di programmi di educazione sanitaria del personale addetto al settore alimentare;
- Realizza percorsi formativi integrati in stretta collaborazione con ASL, Regione, Università e Società Scientifiche, e con associazioni di categoria, operatori economici del settore e consumatori per attività di educazione sanitaria;
- Collabora nelle attività congiunte integrate, con Procura della Repubblica, Arma dei carabinieri NAS, Corpo Forestale dello Stato e Capitaneria di porto territorialmente competente, in caso di elevate criticità di intervento, UVAC.

4.0 FINALITÀ

- Contribuire alla tutela della salute, migliorare il benessere e la qualità della vita dei cittadini attraverso il controllo degli alimenti di origine animale.
- Garantire al cittadino alimenti sani, sicuri e controllati
- Prevenire frodi e sofisticazioni alimentari
- Garantire il sistema di allerta sulla vigilanza degli alimenti.

5.0 OBIETTIVI

- Garantire la Sicurezza Alimentare degli alimenti di origine animale attraverso il Controllo Ufficiale nel rispetto del regolamento UE n. 625/2017 e dei relativi regolamenti delegati e di esecuzione.
- Attuare un trasparente processo di valutazione del rischio.
- Emanare indirizzi applicativi per gli operatori del settore alimentare di facile comprensione ed economicamente compatibili.
- Garantire la trasparenza dei propri programmi mantenendo indipendenza nelle proprie decisioni.
- Consentire e incoraggiare lo sviluppo di settori produttivi prevedendo interventi di controllo solo quando sia certo l'obiettivo di protezione da un rischio.

6.0 MODALITÀ DI RICHIESTA PRESTAZIONI

Riconoscimenti CE -impianti di macellazione, laboratori di sezionamento, laboratori di produzione prodotti a base di carne, laboratori di produzione preparati a base di carne, depositi carni; Centri di spedizione Molluschi Eduli Lamellibranchi, Stabilimenti a terra prodotti ittici; Stabilimenti di produzione latte e derivati:

- **Chi deve fare la richiesta:** chiunque intende produrre, detenere, lavorare, preparare, trasformare, e commercializzare prodotti di origine animale;
- **Fonte normativa:** Regolamenti CE 852/2004; CE 853/2004;

A chi presentare la richiesta: al Servizio Veterinario I.A.O.A per il tramite del SUAP del/dei Comune/i dove ha sede l'attività

- **Competenza del Servizio:** controllo della istanza di riconoscimento e sopralluogo finalizzato alla verifica dei requisiti previsti dalla normativa;
- **Documenti da esibire:** istanza di riconoscimento e documentazione allegata;
- **Tempo previsto per soddisfare la richiesta:** max. 30 giorni.

Registrazione industria alimentare –Esercizi di vendita al dettaglio, automezzi adibiti al trasporto o alla vendita di alimenti di origine animale:

- **Chi deve fare la richiesta:** chiunque intende depositare, trasportare, preparare, commercializzare e somministrare prodotti di origine animale;
- **Fonte normativa:** REG. CE 852/04;
- **A chi presentare la richiesta:** al SUAP del/dei Comune/i dove ha sede l'attività;
- **Competenza del Servizio:** verifica della istanza ed assegnazione del numero di registrazione;
- **Documenti da esibire:** istanza di registrazione (NIAS) e documentazione allegata;
- **Tempo previsto per soddisfare la richiesta:** al momento della verifica della istanza ed esito favorevole.

Autorizzazione alla macellazione per il consumo familiare degli animali allevati.

- **Chi deve fare la richiesta:** chiunque intende macellare per consumo familiare;
- **Fonte normativa:** Legge Regionale n. 50 del 23/12/2004 e succ. mod.;
- **Come fare richiesta:** compilazione di apposita richiesta (nulla osta per macellazione familiare) ed invio a mezzo email al Servizio Veterinario almeno tre giorni feriali prima della prevista macellazione;
- **Competenza del Servizio:** ispezione presso la struttura scelta dall'allevatore per la macellazione e bollatura a seguito di sito favorevole.

Autorizzazione alla macellazione di suini per uso familiare

- **Chi deve fare la richiesta:** chiunque intende macellare presso il proprio domicilio suini per consumo familiare;
- **Fonte normativa:** Legge Regionale n. 50 del 23/12/2004 e succ. mod.;
- **Come fare richiesta:** compilazione di apposito modello di domanda da consegnare al veterinario ufficiale al momento dell'ispezione;
- **Competenza del Servizio:** effettuazione della visita ispettiva della corata e prelievo di un unico campione di tessuto muscolare per l'esame volto alla ricerca di Trichinella.

Attività di certificazione sanitaria per l'esportazione verso paesi terzi di prodotti di origine animale

- **Chi deve fare la richiesta:** tutte le società e le persone fisiche che intendono importare o esportare alimenti con gli Stati membri o Paesi Terzi;
- **Fonte normativa:** normativa comunitaria Pacchetto igiene e normativa specifica per le garanzie di sanità animale;
- **A chi presentare la richiesta:** al Servizio Veterinario I.A.O.A.;
- **Documenti da esibire:** istanza di certificazione e copia del documento commerciale relativo alla merce che si intende esportare;
- **Competenza del Servizio:** valutazione della documentazione inoltrata, eventuale ispezione del prodotto e rilascio del certificato sanitario di esportazione elettronico utilizzando il sistema Traces. Copia cartacea del certificato può essere consegnata all'interessato al momento del sopralluogo da parte del veterinario accertatore;
- **Tempo previsto per soddisfare la richiesta:** al momento del sopralluogo o con modalità ed orario concordati su richiesta dell'utente.

7.0 GARANZIA RISPETTO ALLE PRESTAZIONI

Il Servizio IAOA esercita la funzione di tutela nei confronti del Cittadino/Cliente il quale può formulare suggerimenti e presentare reclami per iscritto.

Il Direttore del Servizio darà immediata risposta per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di facile soluzione, altrimenti predisporrà verifica e approfondimento del reclamo riservandosi risposta scritta.

Chiunque volesse esprimere le proprie osservazioni od inoltrare reclami può farlo tramite:

- colloquio con il personale operativo o con la Direzione, con registrazione dell'esposto su apposita modulistica;
- lettera in carta semplice;
- segnalazione a mezzo email;
- in forma anonima lasciando le proposte/osservazioni/reclamo in apposita cassetta.

Valutata la gravità della situazione si provvederà in équipe alla risoluzione del problema che verrà trattato con la massima attenzione e cautela possibile, nel pieno rispetto dell'identità del Cliente/Utente.

Ogni reclamo verrà analizzato dalla Direzione in collaborazione del personale operativo coinvolto, garantendo una risposta a tutte le osservazioni formulate in forma non anonima, entro 15 giorni dalla data di presentazione.